



Instituto de Seguros de Portugal

CIRCULAR N.º 12/2010, DE 23 DE DEZEMBRO

**BOAS PRÁTICAS NO RELACIONAMENTO ENTRE
EMPRESAS DE SEGUROS E MEDIADORES DE SEGUROS**

Nos termos legais, as empresas de seguros e os mediadores de seguros encontram-se sujeitos a um conjunto de direitos e deveres recíprocos que, para além da regulação das respectivas relações jurídicas, visam, em termos genéricos, assegurar o bom funcionamento do mercado segurador, promovendo a co-responsabilização de todos os intervenientes no mesmo.

O estabelecimento de requisitos mais exigentes em matéria de qualificação profissional e idoneidade dos operadores e a definição de regras legais e regulamentares específicas em matéria de conduta de mercado contribuíram para uma maior profissionalização do sector e para uma protecção acrescida dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados.

No contexto de um mercado em constante evolução, progressivamente mais complexo e integrado, torna-se cada vez mais adequada a identificação de boas práticas que possam servir de referência quanto ao padrão de conduta exigível aos operadores, visando o reforço da colaboração institucional, a tutela dos direitos dos credores específicos de seguros e a estabilidade, eficiência e competitividade do sector segurador.

O sistema de «passaporte comunitário» justifica, com particular acuidade, e tendo em vista a realização do mercado único no sector segurador, a promoção de práticas convergentes com as que têm vindo a ser adoptadas em diversos Estados membros da União Europeia, quer através de iniciativas de auto-regulação – com sujeição voluntária a princípios orientadores, códigos de conduta ou manuais de boas práticas –, quer através de recomendações emitidas pelas autoridades nacionais competentes.

Assim, no quadro e de harmonia com as disposições legais e regulamentares aplicáveis, afigura-se adequado divulgar e recomendar um conjunto de princípios gerais de conduta de mercado que consubstanciam boas práticas a adoptar pelas empresas de seguros e pelos mediadores de seguros no seu relacionamento recíproco.

Este documento não deve ser interpretado como substituindo ou impedindo iniciativas bilaterais entre empresas de seguros e mediadores de seguros, que, pelo contrário, se considera de



promover e as quais se espera que esta Recomendação possa incentivar, enquanto ponto de partida para a densificação dos princípios correspondentes a boas práticas no relacionamento entre si.

A modelação dos direitos e deveres recíprocos e a aplicação dos referidos princípios pressupõe, em qualquer caso, o respeito pelas especificidades que, em concreto, possam decorrer do maior ou menor grau de dependência ou de vinculação dos mediadores de seguros face às empresas de seguros.

Saliente-se, por último, que os princípios e orientações ora enunciados foram identificados em colaboração com os operadores e reflectem os contributos recebidos sobre a matéria, facto que se enaltece e reconhece.

Neste contexto, o Instituto de Seguros de Portugal emite as seguintes recomendações:

I - Princípios Gerais

A) Pontualidade

1. As empresas de seguros e os mediadores de seguros devem cumprir pontualmente as suas obrigações, respeitando os prazos legal e contratualmente estabelecidos, designadamente em matéria de envio de comunicações e prestação de informações, entrega de prémios, regularização de sinistros, entrega de montantes referentes a indemnizações, prestação de contas e pagamento de remunerações.

B) Boa Fé e Lealdade

2. As empresas de seguros e os mediadores de seguros devem exercer a sua actividade com respeito pelos princípios da boa fé e lealdade, actuando e cooperando, em todas as circunstâncias, de forma leal e correcta, num quadro de confiança mútua.



C) Ética e Integridade

3. As empresas de seguros e os mediadores de seguros devem, no quadro do seu relacionamento, observar princípios de ética e integridade, agindo, em todas as circunstâncias, com rectidão e honestidade, abstando-se de aceitar de terceiros qualquer compensação, favor ou vantagem ilegítima e, bem assim, de intervir em situações ou contratos relativamente aos quais exista, ou possa existir, conflito de interesses, seja a nível pessoal, profissional ou institucional.

D) Verdade e Transparência

4. As empresas de seguros e os mediadores de seguros devem estabelecer relações recíprocas baseadas em valores e princípios de verdade e transparência, assegurando, designadamente, a recolha, tratamento, transmissão e consolidação dos dados referentes ao exercício da sua actividade de modo rigoroso, reservado e fiável.

E) Objectividade e Eficiência

5. As empresas de seguros e os mediadores de seguros devem pautar a sua actuação por princípios e critérios de objectividade e eficiência no respectivo relacionamento, dotando-se da preparação técnica necessária, de conhecimentos específicos sobre os produtos comercializados e executando as funções ou tarefas que lhes caibam com rigor e qualidade, através de processos simples, sentido de economia e uso racional dos recursos.

F) Sigilo e Confidencialidade

6. As empresas de seguros e os mediadores de seguros devem guardar, perante terceiros, rigoroso sigilo sobre todos os factos ou informações cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respectivas funções, bem como cumprir e fazer cumprir as regras e



sistemas de segurança de informação e de controlo da sua circulação.

7. Considera-se abrangida pelo dever de sigilo toda a informação técnica e não técnica, comercial ou outra, relativamente a produtos ou serviços, bem como documentos, desenhos, planos, especificações, segredos comerciais, métodos, fórmulas e “*know-how*” e, em geral, tudo o que disser respeito à actividade das empresas de seguros e dos mediadores de seguros, dos seus clientes, órgãos estatutários, trabalhadores (incluindo organigramas, remunerações praticadas ou funções desempenhadas), fornecedores e prestadores de serviços.
8. O dever de sigilo cessa apenas nas situações previstas na lei e mantém-se para além da eventual cessação do vínculo contratual estabelecido entre as partes ou da cessação, por qualquer meio, dos contratos de seguro colocados nas empresas de seguros por intermédio dos mediadores de seguros.

G) Respeito e Cortesia

9. As empresas de seguros e os mediadores de seguros devem, no exercício da sua actividade, e em qualquer circunstância, estabelecer relações recíprocas baseadas no respeito, consideração e cortesia no trato, abstendo-se de comportamentos e condutas que sejam susceptíveis de os colocar em causa.

H) Mediação e conciliação

10. As empresas de seguros e os mediadores de seguros devem privilegiar, em caso de litígio emergente do exercício da respectiva actividade, e sem prejuízo da possibilidade de recurso aos tribunais judiciais, a utilização de mecanismos de resolução extrajudicial de litígios já existentes ou que para o efeito venham a ser criados.

I) Responsabilidade Institucional

11. As empresas de seguros e os mediadores de seguros devem, no exercício da sua



Instituto de Seguros de Portugal

actividade, e em qualquer circunstância, assumir um comportamento de responsabilidade institucional, contribuindo continuamente para o prestígio do sector segurador no seu conjunto.

J) Responsabilidade Social

12. As empresas de seguros e os mediadores de seguros devem, a todo o momento, assegurar e promover de modo pleno o respeito pelos valores da vida humana e da sua dignidade, bem como os valores da preservação do património, do ambiente e da sustentabilidade, dedicando especial atenção aos temas da responsabilidade social das organizações, da prevenção e segurança, da cidadania empresarial, da inovação, da valorização e aperfeiçoamento das pessoas e dos conhecimentos técnicos.

II - Princípios a observar pelos Mediadores de Seguros

13. Os mediadores de seguros devem, no quadro do respectivo relacionamento com as empresas de seguros, e no cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, observar os seguintes princípios:
 - a) Respeitar integralmente as obrigações contratualmente acordadas com as empresas de seguros e exercer as suas funções com zelo e diligência, incluindo o registo dos contratos de seguro de que são mediadores e a guarda de documentos relativos a todas as fases da vigência dos mesmos, sem prejuízo do cumprimento da legislação relativa à protecção de dados pessoais;
 - b) Caso exerçam a actividade de mediação para mais do que uma empresa de seguros, assegurar uma adequada segregação de informação, de modo a cumprir o dever de sigilo;
 - c) Respeitar integralmente os procedimentos e orientações transmitidos pelas empresas de seguros sempre que apresentem uma proposta aos seus clientes;



- d)* No caso dos corretores de seguros, abster-se da prática de actos preparatórios da celebração de um contrato de seguro sem dispor de mandato formal conferido para o efeito pelo tomador do seguro, devendo facultar cópia do mesmo à empresa de seguros no início das negociações;
- e)* Transmitir aos clientes e às empresas de seguros e documentar todos os elementos de informação relevantes, de forma simples, clara, rigorosa e completa;
- f)* Prestar às empresas de seguros, quer no momento da subscrição, quer durante a vigência do contrato, todos os esclarecimentos por estas solicitados, bem como facultar-lhes todas as indicações que lhes possam ser úteis, designadamente as que possam influir na apreciação do risco ou na regularização do sinistro;
- g)* Informar prontamente as empresas de seguros sobre todos os factos de que devam razoavelmente ter conhecimento e que possam alterar ou influir no equilíbrio dos contratos de seguro por seu intermédio celebrados, bem como sobre quaisquer suspeitas de fraude ou outras práticas ilícitas;
- h)* Cumprir, de forma escrupulosa, as políticas de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados transmitidas pelas empresas de seguros;
- i)* Contactar regularmente os clientes, a fim de aferir da adequação dos seguros contratados às respectivas necessidades;
- j)* Dispor de adequada fundamentação, com base num legítimo interesse dos tomadores de seguros e dos segurados, nas situações de eventual transferência de contratos da sua carteira para outra empresa de seguros;
- l)* Cumprir, de forma diligente, os deveres previstos na legislação relativa à prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, designadamente procedendo à recolha de toda a informação necessária à identificação cabal dos intervenientes no contrato de seguro e dando conhecimento às empresas de seguros de quaisquer suspeitas verificadas neste âmbito;



- m)* Cumprir com zelo e diligência os requisitos legais e regulamentares relativos à abertura e movimentação de contas «clientes», ao registo e controlo dos respectivos movimentos, à prestação de informação e à prestação de contas, estabelecendo procedimentos fiáveis, rigorosos e transparentes e instituindo mecanismos de monitorização que permitam verificar de forma regular se esses procedimentos estão a ser cumpridos;
 - n)* Colaborar de modo isento na instrução dos processos de sinistro e, excepto se se tratar de corretor de seguros ou salvo se ao mediador de seguros tiverem sido conferidos poderes para o efeito pela empresa de seguros, não emitir qualquer juízo ou opinião, designadamente junto de segurados ou terceiros lesados, sobre a imputação de eventuais responsabilidades ou sobre o apuramento ou provisionamento de montantes indemnizatórios, remetendo o tratamento das referidas questões para a empresa de seguros.
14. Os mediadores de resseguros devem, no quadro do respectivo relacionamento com as empresas de seguros cedentes, prestar-lhes informação actualizada sobre a data de início da cobertura em resseguro dos riscos objecto de cedência, sobre os riscos cobertos e sobre os resseguradores.

III - Princípios a observar pelas Empresas de Seguros

15. As empresas de seguros devem, no quadro do respectivo relacionamento com os mediadores de seguros, e no cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, observar os seguintes princípios:
- a)* Respeitar integralmente as obrigações contratualmente acordadas com os mediadores de seguros e exercer as suas funções com zelo e diligência, incluindo o registo e a guarda de todos os elementos e documentos relevantes relativos às relações contratuais mantidas com os mesmos, sem prejuízo do cumprimento da legislação sobre a protecção de dados pessoais;



- b)* Estabelecer, tendo em conta a natureza da relação contratual com o mediador de seguros, normas e procedimentos de subscrição claros, baseados em princípios de igualdade, respeito e lealdade, e que contribuam para a prevenção de conflitos com os mediadores de seguros ou entre mediadores de seguros;
- c)* Dar a conhecer aos mediadores de seguros as normas e procedimentos de subscrição, informando-os prontamente das suas modificações pontuais;
- d)* Uma vez solicitada por um corretor de seguros ou por um agente de seguros cotação ou prémio para determinado risco, abster-se de fornecer cotações ou prémios distintos dos que possa já ter dado para o mesmo risco ou risco similar, excepto quando tal for justificado em função da natureza da relação com o mediador ou de outros factores com influência na gestão económica do risco, designadamente em matéria de resseguro ou da própria remuneração do mediador;
- e)* Em caso de recusa de pedido de cotação ou proposta de contrato, comunicar esse facto por escrito ao mediador de seguros com a maior brevidade possível tendo em conta a natureza do risco em questão;
- f)* Sempre que lhes tenha sido facultada cópia de mandato exclusivo conferido pelo tomador do seguro ao corretor de seguros para negociar o contrato de seguro, abster-se de fornecer cotações e prémios, ou dar início ao processo de formação do mesmo com qualquer outro mediador;
- g)* Facultar aos mediadores de seguros formação adequada e informações claras, rigorosas e completas sobre os produtos que comercializam, de forma atempada e ajustada às especificidades de cada produto e à relação contratual existente;
- h)* Assegurar a utilização dos meios mais eficientes de comunicação entre as partes e responder com celeridade às solicitações de carácter técnico e aos pedidos de esclarecimento dos mediadores de seguros, de modo a assegurar a sua capacidade de resposta, em tempo útil, às necessidades dos clientes;
- i)* Informar prontamente os mediadores de seguros de contactos directos mantidos



com clientes que sejam relevantes para os contratos de seguro que tenham em carteira;

- j)* Garantir que os meios colocados à disposição dos mediadores de seguros e os procedimentos acordados para efeitos de prestação de contas são adequados a facultar o cumprimento por esses mediadores do regime aplicável à movimentação das contas «clientes»;
- l)* Divulgar aos mediadores de seguros ligados e aos agentes de seguros, de forma adequada e atempada, a política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados;
- m)* Definir, nos contratos celebrados com os mediadores de seguros, as obrigações que impendem sobre estes últimos em caso de queixa ou reclamação apresentada pelo cliente, bem como o procedimento a seguir com vista à respectiva tramitação;
- n)* Assegurar informação atempada e adequada sobre a tramitação do sinistro e o respectivo processo de regularização, desde que requerida;
- o)* Facultar aos mediadores de seguros ligados e aos agentes de seguros o acesso ao programa de formação definido, com vista a garantir a qualidade dos serviços prestados aos seus clientes e a actualização dos respectivos conhecimentos;
- p)* Alertar os mediadores de seguros para a existência de qualquer irregularidade de que tenham conhecimento relativa à actividade de mediação por estes desenvolvida e que possa afectar o exercício da mesma;
- q)* Não aceitar, fora da data aniversária ou de renovação, a revogação de contratos de seguro vigentes com o objectivo exclusivo de substituição do mediador de seguros;
- r)* Respeitar escrupulosamente o previsto nos contratos celebrados com os mediadores de seguros quanto à natureza e valor da remuneração e respectivas alterações, sem prejuízo das modificações que se revelem necessárias por motivos de força maior legalmente atendíveis a que as partes sejam alheias.

16. As empresas de seguros cedentes devem, no âmbito da política de resseguro assumida e



Instituto de Seguros de Portugal

no quadro do relacionamento com os mediadores de resseguros, assegurar-se que à data de início de cobertura de um determinado risco por si subscrito, o mesmo se encontra efectivamente abrangido pelo mecanismo de cedência.

O CONSELHO DIRECTIVO

Fernando Nogueira
Presidente

Rodrigo Lucena
Vogal